

D. Sistemas de control de riesgos

D.1. Descripción general de la política de riesgos de la sociedad y/o su grupo, detallando y evaluando los riesgos cubiertos por el sistema, junto con la justificación de la adecuación de dichos sistemas al perfil de cada tipo de riesgo

Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello dispone de un Modelo Corporativo que se aplica de forma periódica y homogénea en las Sociedades del Grupo y que permite evaluar tanto la importancia de cada uno de los riesgos que pudieran afectar a las sociedades, como el grado de control sobre cada uno de ellos. De esta forma, el Grupo dispone de un mapa de riesgos que permite identificar los que precisan de un control y seguimiento específico, priorizados en función de su importancia. Asimismo, el modelo dispone de una matriz que recoge los procesos operativos en los que se gestionan cada uno de los riesgos considerados, al objeto de que se evalúen los controles establecidos y poder disponer de una seguridad razonable de que no se materializarán.

La identificación de estos riesgos y procesos es realizada por la Dirección General de Auditoría Interna, responsable de la función de control interno del Grupo. Sus resultados son informados periódicamente en la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.

Los 50 riesgos considerados por el modelo están clasificados en las siguientes categorías:

I. Riesgos de los procesos de negocio:

- I.1. Riesgos operacionales (riesgos que pudieran afectar a la eficacia y eficiencia de los procesos operativos y la prestación de los servicios, a la satisfacción de los clientes y a la reputación de las empresas del Grupo).
- I.2. Riesgos de integridad (fraude interno y externo).
- I.3. Riesgos de dirección y recursos humanos (gestión, dirección y liderazgo; límites de autoridad, etc.).
- I.4. Riesgos tecnológicos.
- I.5. Riesgos financieros.

II. Riesgos de información:

- II.1. Información operativa.
- II.2. Información financiera.
- II.3. Evaluación estratégica.

III. Riesgos del entorno (competencia; relaciones con accionistas; disponibilidad de recursos; entorno político y económico, legal y fiscal; regulación y cambios en el sector).

D.2. Indique los sistemas de control establecidos para evaluar, mitigar o reducir los principales riesgos de la sociedad y su grupo

El marco de control interno adoptado por el Grupo Telefónica está basado en el modelo COSO, de reconocido prestigio en los entornos financieros internacionales, cuyos objetivos son:

- la eficacia y eficiencia de sus operaciones,
- la salvaguarda de los activos,
- la fiabilidad de la información financiera y,
- el cumplimiento de leyes y normas.

Además de los controles establecidos en cada uno de los procesos operativos de la Sociedad, el Grupo dispone de los siguientes elementos específicos de control:

- Una estructura de **Auditoría Interna** con capilaridad en todo el Grupo Telefónica que desarrolla sus funciones de acuerdo con los criterios y normas profesionales del Instituto Internacional de Auditores Internos. Es de destacar que Telefónica ha sido la primera sociedad española en obtener la certificación de calidad otorgada por el mencionado Instituto.
- Las Cuentas Anuales y las de todas las sociedades con peso significativo son sometidas a verificación de un **Auditor Externo**. Asimismo, para las Sociedades más importantes se encarga al Auditor Externo que efectúe recomendaciones en materia de control interno.
- Igualmente hay que reseñar que el Consejo de Administración aprobó en 2005 un Código de Ética de aplicación a los empleados del Grupo.
- Asimismo, para el establecimiento de sistemas de control adecuados y homogéneos en el Grupo, Telefónica dispone de un conjunto de normativas mediante las que se regulan aspectos básicos de control. Las principales son:
 1. Normativas de control sobre la información de la Compañía y su sistema de información financiero-contable. Estas son:
 - Registro, comunicación y control de la información financiero-contable.
 - Normativa de comunicación a los mercados.
 - Normas de conducta para financieros.
 - Operaciones intragrupo.
 2. Normativas sobre representación externa y vinculación de las sociedades:
 - Operaciones del Grupo con decisión centralizada.
 - Pagos: segregación de funciones, doble firma mancomunada, conciliaciones bancarias, etc.
 - Compra de bienes y servicios: reserva presupuestaria, procedimiento corporativo para las adjudicaciones, formalización de compromisos, plazos de pago, etc.
 - Apoderamientos: para suscribir contratos, apertura de cuentas, disposición de fondos, etc.
 3. Normativas que regulan actividades de carácter personal:
 - Gastos de viaje y representación de directivos: límites, justificación, reembolso, etc.
 - Normativas sobre seguridad física y de la información.

4. Normativa de mínimos medioambientales: normas a cumplir en el Grupo cuando la legislación no tenga un nivel de exigencia superior.

- Por otra parte el Grupo cuenta con una Unidad de Intervención para el control de la aplicación de fondos, control de operaciones relevantes, control de gastos de viaje y representación, implantación de controles básicos en los procesos de mayor riesgo, etc.

Del mismo modo en el 2005 se ha puesto en funcionamiento un canal de denuncias. Este canal de denuncias ha sido creado por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración para que cualquier empleado del Grupo Telefónica pueda hacer llegar, de forma totalmente anónima si lo desea, denuncias relativas al control interno de los estados financieros, la contabilidad o la auditoría de las cuentas.

- Telefónica dispone, asimismo de Unidades que controlan determinados riesgos específicos: Riesgos y Seguros, Reputación, Regulación, Calidad y Recursos Humanos (riesgos laborales).

Dentro de los riesgos del Grupo y por su especial relevancia para inversores y accionistas, es necesario destacar el sistema de control establecido sobre el proceso de elaboración de la información financiero – contable. En Telefónica, este proceso está regulado a través de los siguientes manuales, instrucciones y normativas:

- Manual de Normas de Valoración y de Políticas Contables.
- Instrucciones para el cierre y la auditoría externa.
- Calendario anual de información financiero-contable.
- Plan Contable Corporativo.
- Manual del sistema de información a filiales (instrumento técnico-informático para el reporte de información financiero-contable y para la consolidación de los estados financieros).
- Normativas de operaciones intragrupo y de control interno.

Anualmente se revisa la eficacia de los controles internos para el reporte financiero, tanto en el proceso de elaboración de los estados contables como en los principales procesos que vuelcan información hacia la contabilidad. Esta práctica es obligada para Telefónica S.A. y para otras empresas del Grupo en su calidad de "SEC registrant".

D.3. En el supuesto, que se hubiesen materializado algunos de los riesgos que afectan a la sociedad y/o su grupo, indique las circunstancias que los han motivado y si han funcionado los sistemas de control establecidos

No se han detectado situaciones que permitan afirmar que no se cubren de forma razonable los objetivos básicos con los que se define el modelo de control interno.

El modelo de control interno de Telefónica y su Grupo está sometido a revisión continua de forma que cuando se materializa un riesgo o se verifica un déficit de control en alguno de los procesos que incrementa la exposición más allá de lo razonable, se elaboran los correspondientes planes de acción para introducir las mejoras necesarias. Los aspectos más relevantes de los planes de acción comprometidos son informados, así como su evolución, en las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control.

D.4. Indique si existe alguna comisión u otro órgano de gobierno encargado de establecer y supervisar estos dispositivos de control y detalle cuales son sus funciones

El Consejo de Administración de Telefónica tiene constituida una Comisión de Auditoría y Control cuyas funciones, competencias y normas de funcionamiento están recogidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración y responden tanto a los requerimientos legales como a las recomendaciones de buen gobierno corporativo emitidas tanto por organismos nacionales como internacionales.

Salvo para el tratamiento de temas específicos, asisten como invitados a las reuniones de la Comisión el Auditor Externo y representantes de las Direcciones de Finanzas y Control de Gestión, Auditoría Interna y Planificación y control. Ocasionalmente y, tal y como se ha indicado son invitados otros directivos del Grupo para informar a la Comisión sobre asuntos concretos por los que ésta se interesa.

Las funciones de la Comisión son las establecidas en los Estatutos Sociales de Telefónica S.A. (art. 31 bis), en el Reglamento del Consejo de Administración (art. 24) y en el apartado B.2.3 de este Informe.

La Compañía ha diseñado un sistema de información al que tienen acceso el Presidente y los vocales de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica S.A., a través del cual pueden obtener, si lo desean, la información sobre las conclusiones de los informes de auditoría interna y sobre el cumplimiento de las recomendaciones objeto de seguimiento específico.

Asimismo, en el Grupo están constituidas Comisiones en aquellas Sociedades cuyos valores cotizan en Bolsas de Valores, con funciones similares a las descritas para la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica S.A.

D.5. Identificación y descripción de los procesos de cumplimiento de las distintas regulaciones que afectan a su sociedad y/o a su grupo

La gran mayoría de las empresas que componen el Grupo Telefónica operan en el sector de las telecomunicaciones, sector que está sometido a regulación en la práctica totalidad de los países en los que opera el Grupo Telefónica. El modelo de control interno descrito en este capítulo incluye entre sus objetivos básicos el cumplimiento de aquellas leyes y normas que afectan al Grupo Telefónica en su actividad. De forma más específica, el Grupo dispone de Unidades que ejercen control específicos sobre este tipo de riesgos, especialmente a través de sus servicios jurídicos y del área de regulación corporativa.